
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, RECLAMACIONES y PROPUESTAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Código: PRA_003	 Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: Junio 2023	
		Página 1 de 6	

Procedimiento para la Gestión de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Reclamaciones y Propuestas de la Facultad de Ciencias de la Salud

Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO
10. ANEXOS (en su caso)

Histórico de cambios


Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Junio 2023	Edición inicial



ELABORADO POR: Equipo de Dirección	REVISADO POR: Comité de Calidad	APROBADO POR: Decana
Ana Laborda Soriano Profesora Secretaria	Elena Estébanez de Miguel Secretaria	M ^a . Ángeles Franco Sierra

[Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015]



8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267>

CSV: 8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ALEJANDRA LABORDA SORIANO	Profesora Secretaria	06/07/2023 14:42:00	
ELENA ESTEBANEZ DE MIGUEL	Secretaria del Comité de Calidad	06/07/2023 15:55:00	
MARIA ANGELES FRANCO SIERRA	Decana	07/07/2023 09:00:00	

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, RECLAMACIONES y PROPUESTAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Código: PRA_003	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Junio 2023	
		Página 2 de 6	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como objeto la descripción de la gestión de quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamaciones y de las propuestas recibidas en el centro por parte de los distintos grupos de interés, con el fin de avanzar en la mejora continua de la calidad de los procedimientos y servicios de la Facultad de Ciencias de la Salud (FCS).

Las quejas y reclamaciones presentadas de acuerdo a este procedimiento no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni condicionarán el ejercicio de los derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer los interesados.

Clasificación del procedimiento: Apoyo.

2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a la comunidad universitaria (estudiantes, PTGAS, PDI), así como a los otros grupos de interés que puedan plantear quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamaciones o hacer propuestas de manera formal al centro.

3. NORMATIVA

Real Decreto 951/2005 de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado

- Q231 Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título

4. DEFINICIONES

Queja: Incumplimiento o deficiencia puntual de algún requisito, tardanza o cualquier anomalía como consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de un área, servicio o procedimiento.

Sugerencia: Petición o proposición de ideas que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los distintos ámbitos de la docencia, la investigación, la transferencia de conocimiento, la innovación, la extensión universitaria, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.


Felicitación: Expresión de reconocimiento expreso por un/a usuario/a sobre el buen funcionamiento del centro y el trato o atención recibida del personal que trabajan en el mismo a título individual.



Reclamación: Expresión de insatisfacción que realiza alguno de los grupos de interés de la comunidad universitaria ante acciones o hechos que se consideran injustos o no apropiados.

Buzón de propuestas: Recurso de comunicación para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones e iniciativas de los usuarios del centro. Se pueden aportar sin necesidad de incluir el nombre.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267>

CSV: 8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ALEJANDRA LABORDA SORIANO	Profesora Secretaria	06/07/2023 14:42:00	
ELENA ESTEBANEZ DE MIGUEL	Secretaria del Comité de Calidad	06/07/2023 15:55:00	
MARIA ANGELES FRANCO SIERRA	Decana	07/07/2023 09:00:00	

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, RECLAMACIONES y PROPUESTAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Código: PRA_003		Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0		
		Fecha: Junio 2023		
		Página 3 de 6		

5. RESPONSABLES

Equipo de dirección

Responsable de Calidad

Órgano competente de resolución de la queja, sugerencia o reclamación

Administradora

Secretaría del centro

Jefa de Calidad

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Este procedimiento se extiende a la totalidad de los servicios prestados y todos los aspectos vinculados con el desarrollo de las titulaciones de la FCS, siendo por tanto su ámbito de aplicación la secretaría, la conserjería, las aulas docentes y las salas de prácticas, y demás unidades que estén dotadas y tengan implantado un sistema de gestión o garantía de la calidad.

6.1. Información a la comunidad universitaria

El procedimiento de gestión de quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamaciones y buzón de propuestas de la FCS está publicado en su página web:

<https://fcs.unizar.es/sites/fcs/files/archivos/Procedimientos270223.pdf>

Las personas interesadas podrán acceder a los enlaces para las distintas posibilidades en la página inicial de la web del centro:

<https://fcs.unizar.es/noticias/quejassugerenciasreclamacionesfelicitaciones>

Al inicio del curso académico, en las Jornadas de Acogida para estudiantes de nuevo ingreso de la FCS, se informará al alumnado sobre este procedimiento. El resto de usuarios estarán informados a través del boletín informativo periódico *iFCSalud* y mediante carteles informativos en las instalaciones del centro.

Para que una queja, sugerencia, felicitación, reclamación o propuesta sea valorada, deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estar escrita en un lenguaje correcto y respetuoso
- Estar suficientemente motivada


Si no cumple los requisitos se enviará un correo electrónico desde el negociado de calidad, siempre que la persona se haya identificado, comunicando su no admisión.



6.2. Modo de Presentación

Cualquier usuario del centro puede presentar una queja, sugerencia, felicitación, reclamación o propuesta, cumplimentando los formularios de la web del centro. En caso de que el usuario no tenga vinculación con el centro, se realizará mediante la presentación de un escrito en modelo normalizado en la Secretaría del Centro.



8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267>

CSV: 8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ALEJANDRA LABORDA SORIANO	Profesora Secretaria	06/07/2023 14:42:00	
ELENA ESTEBANEZ DE MIGUEL	Secretaria del Comité de Calidad	06/07/2023 15:55:00	
MARIA ANGELES FRANCO SIERRA	Decana	07/07/2023 09:00:00	

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, RECLAMACIONES y PROPUESTAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Código: PRA_003	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Junio 2023	
		Página 4 de 6	

Desde el botón de la parrilla de la página inicial del centro “Buzón de sugerencia, quejas reclamaciones...” se accede a las distintas modalidades:

1. **“De carácter general por los Servicios”**. Este botón enlaza con la Sede Electrónica: <https://sede.unizar.es/?app=qys>. Para su acceso es necesario DNI electrónico, certificado electrónico, Clave o bien NIP y Contraseña Administrativa. Se podrán realizar de forma autenticada o bien de forma anónima.
2. **“Para la mejora del Título”**: Se accede al impreso normalizado de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora de las titulaciones del centro: http://fcs.unizar.es/sites/fcs/files/archivos/impreso_sug_ciencias.pdf. Una vez cumplimentado es necesario remitirlo a través del Registro Electrónico (<https://regtel.unizar.es/>). El usuario deberá identificarse con DNI electrónico, certificado electrónico, Clave o bien NIP y Contraseña Administrativa.
3. **“Buzón de Propuestas”**: Este botón enlaza con el formulario que se cumplimenta directamente desde <https://fcs.unizar.es/buzon-de-propuestas>. Podrán efectuarse propuestas de forma anónima, si bien es aconsejable que la persona se identifique en el caso de querer recibir contestación y siempre que lo indique de modo expreso.

6.3. Análisis y solución


Todas las quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamaciones y propuestas que lleguen al centro a través de los diferentes canales, se enviarán a los órganos responsables del centro para su posterior análisis y valoración.



1. **“De carácter general por los Servicios”**: Las unidades responsables a los que se dirigen las sugerencias, quejas o felicitaciones analizarán, estudiarán y propondrán la adopción de medidas o acciones oportunas que afecten al ámbito de su servicio o centro. Dispondrán de un plazo de 20 días para comunicar al usuario su respuesta por el canal que previamente haya elegido a través de la secretaría del centro.
2. **“Para la mejora del Título”**: Es de aplicación el procedimiento general de la UZ: *Q231_Procedimiento de sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título*. Las Comisiones de Garantía de Calidad (CGC) de las distintas titulaciones del centro las reciben a través de la secretaría del centro por registro electrónico. La Presidenta de la Comisión podrá dirigirse a los/las interesados/as por escrito o telefónicamente para solicitarles la información o documentación adicional que considere oportuna para la adecuada valoración de la sugerencia, queja o reclamación en cualquier momento de su proceso. En el plazo máximo de 10 días hábiles deberá decidir su tratamiento y seguimiento, en función del contenido.
 - a) En el caso de las reclamaciones, se procederá a su análisis y se valorará su resolución en función de su contenido:
 - Reclamaciones relacionadas con la planificación del título, organización de la enseñanza, guías docentes, incidentes referidos a la docencia, etc., se trasladará a la coordinadora de la titulación.



 8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267>

CSV: 8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ALEJANDRA LABORDA SORIANO	Profesora Secretaria	06/07/2023 14:42:00	
ELENA ESTEBANEZ DE MIGUEL	Secretaria del Comité de Calidad	06/07/2023 15:55:00	
MARIA ANGELES FRANCO SIERRA	Decana	07/07/2023 09:00:00	

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, RECLAMACIONES y PROPUESTAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Código: PRA_003	
		Versión: 1.0	
		Fecha: Junio 2023	
		Página 5 de 6	

Una vez recabada la información que considere de interés, esta la trasladará a la Comisión de Evaluación de la Calidad (CEC) de la titulación para su análisis y consideración.

En el plazo máximo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente de la recepción de la reclamación, la coordinadora elaborará una propuesta de resolución que hará llegar a la Presidenta de la Comisión de Garantía de la Calidad de la titulación.

- Reclamaciones referidas a decisiones relativas a la Comisión de Garantía de la Calidad correspondiente: esta podrá, en caso necesario, convocar una reunión extraordinaria en un plazo máximo de 10 días naturales, para su valoración. El plazo para su resolución será de 20 días hábiles.

- Reclamación sobre cuestiones de incumplimiento de obligaciones o de comportamiento indebido de algún/a profesor/a relacionado con el título: se someterá la cuestión a la consideración de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza y/o de los Directores/as de los Departamentos de las personas implicadas y se procederá de acuerdo con los procedimientos previstos a estos efectos, no siendo entonces de aplicación lo dispuesto en el presente procedimiento.

La Presidenta de la CGC comunicará a la persona que presentó la reclamación, a los interesados, y al resto de afectados la resolución final. Asimismo, hará llegar copia de este mismo escrito a la Decana del centro para su conocimiento y efectos oportunos.

Los/las interesados/as, cuando consideren que su reclamación no ha sido tratada en tiempo y forma adecuada o no estén satisfechos con la respuesta, podrán recurrir alegando ante la Decana del Centro o, en su caso, ante la Comisión de Estudios de Grado o de Postgrado.

- b) En el caso de sugerencias y quejas, la CGC decidirá si estas pueden recibir un tratamiento similar al de las reclamaciones, en cuyo caso se seguirá con el procedimiento descrito o, en caso de que no puedan serlo, se responderá a quien la propuso, agradeciéndole su aportación e indicándole que se tendrá en cuenta de cara al proceso de mejora de la titulación.

3. **Buzón de Propuestas:** La Jefa de Calidad una vez recibidas las propuestas de mejora, las recopilará y dirigirá al Equipo de Dirección, que las valorará y podrá acordar sus incorporaciones a los diferentes procedimientos del centro o adoptar una serie de medidas oportunas que permitan mejorar la calidad de los servicios.


7. DIAGRAMA DE FLUJO



No procede.



8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267>

CSV: 8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ALEJANDRA LABORDA SORIANO	Profesora Secretaria	06/07/2023 14:42:00	
ELENA ESTEBANEZ DE MIGUEL	Secretaria del Comité de Calidad	06/07/2023 15:55:00	
MARIA ANGELES FRANCO SIERRA	Decana	07/07/2023 09:00:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, RECLAMACIONES y PROPUESTAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Código: PRA_003	 Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Versión: 1.0	
		Fecha: Junio 2023	
		Página 6 de 6	

8. SEGUIMIENTO

La persona responsable de Calidad del centro, en colaboración con la Jefa de Calidad, analizarán la eficacia del procedimiento de gestión de quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamaciones y buzón de propuestas, mediante los siguientes indicadores para su análisis y posterior comunicación al Comité de Calidad del Centro y a las Coordinadoras de titulación:

- Números de quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamaciones y propuestas recibidas para cada curso académico.
- Porcentajes de ejecución, resolución o incorporación a los procedimientos de las distintas categorías.

El número de Sugerencias, Quejas, y Reclamaciones para la mejora del Título, así como sus conclusiones se incluirán en el Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) de las titulaciones que elaboran las respectivas CEC.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento serán conservados en formato electrónico y custodiados por la Profesora Secretaria del centro. Se archivarán y registrarán conforme al procedimiento *PRA_002 Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC*.


10. ANEXOS

No proceden.



8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267>

CSV: 8bb4e3cde6c2293f084469c1aaeac267	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA ALEJANDRA LABORDA SORIANO	Profesora Secretaria	06/07/2023 14:42:00	
ELENA ESTEBANEZ DE MIGUEL	Secretaria del Comité de Calidad	06/07/2023 15:55:00	
MARIA ANGELES FRANCO SIERRA	Decana	07/07/2023 09:00:00	